

TEHNIČKI OPIS ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

Poslovanje recepcije hotela

SADRŽAJ

<u>1. UVOD</u>	<u>3</u>
<u>1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE</u>	<u>3</u>
<u>1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE</u>	<u>3</u>
<u>1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA</u>	<u>3</u>
<u>1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA</u>	<u>8</u>
<u>1.3. POVEZANI DOKUMENTI</u>	<u>8</u>
<u>2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE</u>	<u>9</u>
<u>2.1. OPĆE NAPOMENE O SPECIFIKACIJI STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE</u>	<u>9</u>
<u>2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE</u>	<u>9</u>
<u>3. PRAVILA VREDNOVANJA</u>	<u>14</u>
<u>3.1. OPĆE SMJERNICE</u>	<u>14</u>
<u>4. PRAVILA BODOVANJA</u>	<u>15</u>
<u>4.1. OPĆE SMJERNICE</u>	<u>15</u>
<u>4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA</u>	<u>15</u>
<u>4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM</u>	<u>16</u>
<u>4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM</u>	<u>16</u>
<u>4.5. VREDNOVANJE – PREGLED</u>	<u>16</u>
<u>4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA ZNANJA I VJEŠTINA</u>	<u>17</u>
<u>4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA ZNANJA I VJEŠTINA</u>	<u>17</u>
<u>5. MODEL ZADATKA</u>	<u>19</u>
<u>5.1. OPĆE SMJERNICE</u>	<u>19</u>
<u>5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA</u>	<u>19</u>
<u>5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA</u>	<u>20</u>
<u>5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA</u>	<u>20</u>
<u>5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA</u>	<u>20</u>
<u>5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE</u>	<u>20</u>
<u>5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA</u>	<u>20</u>
<u>6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA</u>	<u>21</u>
<u>6.1. RASPRAVNI FORUM</u>	<u>21</u>
<u>6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE</u>	<u>21</u>
<u>7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ</u>	<u>21</u>
<u>8. MATERIJALI I OPREMA</u>	<u>21</u>
<u>8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS</u>	<u>21</u>
<u>Potrebna oprema</u>	<u>22</u>
<u>8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR</u>	<u>23</u>
<u>8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA</u>	<u>23</u>
<u>8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE</u>	<u>24</u>
<u>SLIKA PREPORUČENE PODJELE RADNOG PROSTORA</u>	<u>24</u>
<u>UPUTE OSOBAMA KOJE SU U ULOZI GOSTA</u>	<u>24</u>
<u>9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA</u>	<u>26</u>
<u>10. ODRŽIVOST</u>	<u>28</u>

1. UVOD

1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Poslovanje recepcije hotela

1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Poslovanje recepcije hotela mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija: hotelijersko-turistički tehničar i turističko-hotelijerski komercijalist.

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	Planiranje i organizacija prodaje proizvoda i usluga u hotelu i drugim smještajnim objektima	<ul style="list-style-type: none">• upoznavanje s paletom hotelskih proizvoda/usluga• praćenje trendova interesa potencijalnih gostiju• praćenje trendova razvoja istovrsnih/sličnih konkurentnih proizvoda/usluga na tržištu• kontinuirano praćenje zahtjeva hotelskih gostiju• planiranje, ugovaranje i provedba prodaje hotelskih kapaciteta
Operativni poslovi	Poslovi rezervacija i prodaje hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none">• obavljanje svih poslova vezanih uz rezervacije putem svih distribucijskih kanala• evidentiranje i kontroliranje cijena potvrđenih rezervacija• vođenje brige o popunjenosti kapaciteta• komuniciranje sa suradnicima i nadređenima, davanje relevantnih informacija o popunjenosti kapaciteta, dolascima gostiju i korištenju usluga i dr.• cjelovito i točno vođenje svih evidencija kroz recepcijski softver
	Poslovi organizacije prihvata i boravka gosta	<ul style="list-style-type: none">• prijam gostiju i ugovaranje korištenja različitih proizvoda/usluga• briga o gostu, osiguravanje svih potrebnih informacija, obavijesti i podrške, dodatnih aktivnosti, gastronomske ponude, poslovi <i>conciiergea</i> i dr.• izrada i nuđenje više proizvoda/usluga koji bi mogli odgovarati potrebama i željama gosta• upoznavanje gosta s uvjetima plaćanja, korištenja i otkazivanja usluga
	Poslovi prilikom odlaska gosta, praćenje realizacije i naplata hotelskih potraživanja	<ul style="list-style-type: none">• izrada hotelskih računa prema načinima i vrstama plaćanja• praćenje naplate računa• praćenje realizacije prometa i izrada izvješća o prodanim uslugama• obavljanje mjenjačkih poslova• obavljanje poslova odjave i ispraćaja gosta

	Briga o zadovoljstvu gosta ponudom hotela i destinacije	<ul style="list-style-type: none"> • pružanje informacija o sadržajima u turističkoj destinaciji i upoznavanje s ponudom ostalih pružatelja usluga u destinaciji • prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu korištenim uslugama u hotelu (anketni upitnici, <i>online</i> recenzije...) • prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu ponudom destinacije (anketni upitnici, ...) • sudjelovanje u poslovima organizacije manifestacija na razini destinacije
Administrativni poslovi	Vođenje poslovne dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"> • unosenje podataka gosta u računalni sustav eVisitor • vođenje i slanje evidencije nadležnoj policijskoj postaji i Državnom zavodu za statistiku • vođenje baze podataka o gostima • korespondencija s gostima i poslovnim partnerima
Komercijalni poslovi	Poslovi prodaje i marketinga hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • oglašavanje i prodaja prigodnih, individualnih, grupnih, sezonskih i drugih specijaliziranih hotelskih proizvoda/usluga • oglašavanje i prodaja proizvoda/usluga lojalnim (stalnim) gostima hotela/hotelskog lanca • suradnja s postojećim i potencijalnim poslovnim partnerima (turističkim agencijama, sportskim organizacijama, udrugama i sl.) • koordinacija poslova vezanih uz organizaciju poslovnih skupova • upoznavanje s mogućnostima novih kanala distribucije
	Kreiranje hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • osmišljavanje novih hotelskih proizvoda/usluga • upoznavanje poslovnih partnera / prodajne mreže s novim proizvodima/uslugama
Komunikacija i suradnja	Interna i eksterna komunikacija u skladu s načelima poslovne komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> • korištenje različitih načina poslovnog komuniciranja (dopis; verbalno, neverbalno...) • korištenje internih (unutar hotela) i eksternih (prema tržištu i poslovnim partnerima) kanala pisane komunikacije • komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima vezano uz osiguravanje potrebnih hotelskih proizvoda/usluga • komuniciranje s prodajnom mrežom u procesu prodaje
	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> • obrada pritužbi primljenih neposredno od gosta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja • provjera utemeljenosti pritužbi • sastavljanje prijedloga rješenja pritužbe i provedba po ovlaštenju nadređenog • podnošenje izvješća o statusu pritužbe
	Koordiniranje poslova između	<ul style="list-style-type: none"> • suradnja recepcije s ostalim hotelskim odjelima

	recepције i ostalih odjela u hotelu	<ul style="list-style-type: none"> • podjela zadataka unutar odjela recepcije • podjela zadataka prema ostalim hotelskim odjelima
Osiguranje kvalitete	Osiguranje kvalitete proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih propisa • primjena propisanih standarda pri pružanju hotelskog proizvoda/usluge • primjena standarda hotela/hotelskog lanca (hotelski informacijski sustav – HIS, edukacija, kodeks odijevanja) • primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu
	Osiguranje kvalitete vlastitog rada i koordinacije unutar tima	<ul style="list-style-type: none"> • primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća/rizike vezane uz propisani standard • usvajanje vještina potrebnih za rješavanje svih situacija u području rada • primjena načela timskog rada
Zaštita zdravlja i okoliša te čuvanje imovine	Primjenjivanje mjera sigurnosti i postupaka zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> • primjena propisanih postupaka za zaštitu okoliša, zdravlja te zaštite od požara • briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad • ispravno korištenje opreme i inventara • čuvanje hotelske imovine i imovine gostiju • identificiranje rizika i potencijalnih opasnosti te primjena odgovarajućih mjera zaštite

Primjena znanja i propisanih/određenih načina rada	Poslovi i načini izvršenja zadataka i rješavanja situacija
Konceptualne i spoznajne vještine	<ul style="list-style-type: none"> • primjena teorijskih znanja u poslovnim procesima • sposobnost prepoznavanja, usklađivanja i objedinjavanja svih elementa potrebnih za rješavanje određene situacije • sposobnost predviđanja događanja, rješavanje situacija i donošenje odluka u specifičnim okolnostima • sposobnost brze prilagodbe promjenama i novonastalim situacijama
Psihomotoričke i tehničke vještine	<ul style="list-style-type: none"> • sposobnost brzog snalaženja/prilagodbe u poslovima prijama i brige o gostima • poznavanje i korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija • komunikacija na stranim jezicima • prodajne vještine
Društvene vještine	<ul style="list-style-type: none"> • verbalna i neverbalna komunikacija (podrazumijeva brigu o gostu, komunikativnost, otvorenost, uvjerljivost, strpljivost, prilagodljivost, afirmativni pristup, suosjećanje s gostom i sl.) • prezentacijske vještine • sposobnost rada u timu

Poslovanje recepcije hotela obilježeno je **specifičnostima struke**. Među glavnim specifičnostima ističu se sljedeća obilježja:

- rad u smjenama, noću, vikendima i blagdanima
- rad s ljudima (pojedincima i grupama) različitih raspoloženja, interesa, potreba, očekivanja i dr.
- rad u dinamičnom okruženju s različitim intenzitetom i ritmom rada
- dugotrajno stajanje, stres
- sezonski rad
- očekivanje da u svakom trenutku budu na raspolaganju, dobre volje, ljubazni i spremni pomoći
- samostalnost i odgovornost u radu
- pozitivan stav prema gostima
- otklanjanje svih predrasuda i poštivanje različitosti
- otvorenost prema novim znanjima, praćenje inovacija i trendova u struci
- raznovrstan radni proces
- potreba za neprestanim stručnim usavršavanjem
- zaštita na radu – identifikacija rizika i primjena odgovarajućih mjera zaštite
- mogućnost napredovanja i/ili specijalizacije.

Radno okruženje na recepciji hotela obilježeno je sljedećim karakteristikama:

- zatvoreni/odvojeni prostor recepcije s odgovarajućim svjetlom, temperaturom, prozračnošću, tihom glazbom u prostoru i dr.
- funkcionalno raspoređeni uređaji kojima se osoblje služi u radu – računalo sa softverom za rad recepcije (HIS), pislač/skener, telefon/telefaks, fotokopirni stroj, uređaj za kodiranje kartica za sobe odnosno parking/garažu, uređaj za prepoznavanje krivotvorenih novčanica, EFT POS uređaj, videonadzor, razglasni uređaj, vatrodjavni sustav i dr.
- ergonomске stolice
- briga o opremljenosti, čistoći i uređenosti pojedinih radnih prostora te o tehničkoj ispravnosti opreme
- radna atmosfera koja omogućava iznošenje ideja i u kojoj se svi zaposlenici osjećaju ugodno
- složenost međuljudskih odnosa (nužnost timskog rada)
- intenzitet i dinamika poslovanja uvjetuju korištenje slobodnih dana i godišnjeg odmora tijekom godine.

Važnost praćenja trendova

Analizirajući podatke o turističkim kretanjima i pripadajuće trendove razvoja turizma, može se sa sigurnošću utvrditi da turizam nikad prije nije imao snažniji rast, složeniju strukturu i zahtjevniju organizaciju poslovanja nego što je to danas. Brojni su trendovi koji obilježavaju i tržište potražnje i tržište ponude, a svaki od njih na svoj način utječe, između ostalog, i na suvremeno hotelsko poslovanje.

Trendovi na tržištu potražnje koji izravno ili posredno utječu na poslovanje hotela jesu:

- kontinuiran, snažan i stabilan rast potražnje, koji će se nastaviti i u budućnosti
- rastuća potražnja iz dalekoistočnih zemalja, osobito Kine
- rast segmenta starijeg stanovništva čija je kupovna moć sve veća pa su time i zahtjevi takve potražnje sve veći i raznovrsniji
- osnažen je utjecaj mladih turista iz generacije Y i Z, čije navike i potrebe postupno mijenjaju hotelsko poslovanje, ali i trendove u razvoju turizma
- rastuća digitalizacija interakcije i kanala distribucije kojima gosti dolaze do traženih usluga
- višedimenzionalan način komunikacije između hotelskog poduzeća, prethodnih i budućih gostiju, kao i zahtjevi za rezervacijama točno određenih usluga i sadržaja u realnom vremenu
- promjene u sustavu vrijednosti gostiju kao što su npr. zahtjevi za društveno odgovornim poslovanjem poduzeća, ekološka osviještenost gostiju, inzistiranje na održivom razvoju turizma, postupni pad lojalnosti potražnje prema točno određenim brendovima i destinacijama itd.
- promjene u stilu života gostiju kao što su npr. zdrav način života, zahtjevi za posebnom vrstom i režimom prehrane, zahtjevi za bavljenjem različitim aktivnostima za vrijeme boravka, zahtjevi za visokom osobnom sigurnošću u destinaciji, česte promjene u izboru destinacija, rastuća sklonost potražnje prema većem broju kraćih turističkih putovanja umjesto klasičnim ljetovanjima i zimovanjima, rastući broj individualno organiziranih putovanja na kojima se traži personalizirana usluga koja je u skladu s potrebama, željama i motivima gosta itd.

Trendovi na tržištu ponude koji izravno ili posredno utječu na poslovanje hotela jesu:

- ovisnost ponude o zahtjevima i očekivanjima potražnje koja diktira količine, kvalitetu, sadržaj i cijene usluga
- kontinuiran rast kapaciteta ponude
- visoka tržišna zasićenost pružateljima usluga u pojedinim djelatnostima pa tako i u pružanju usluga smještaja
- snažan rast konkurencije među pružateljima usluga, ali i među destinacijama
- digitalizacija i umrežavanje ponude
- rastuća potreba za novim ulaganjima i konstantan pritisak na snižavanje troškova poslovanja
- nužnost brendiranja usluga kako bi se povećala vidljivost, prepoznatljivost i konkurentnost na tržištu
- nastavak procesa multisegmentacije koji uvjetuje jasno opredjeljenje pružatelja usluga prema točno određenom segmentu potražnje i krajnja profesionalizacija u tom segmentu
- pojava novih oblika turističkog posredništva i neuobičajenih strateških poslovnih partnerstava itd.

Trendovi koji vladaju na hotelskom tržištu u Hrvatskoj jesu:

- relativno mali broj i udio hotela u ukupnim smještajnim kapacitetima
- rekatégorizacija postojećih hotelskih objekata prema većem broju zvjezdica
- povećana izgradnja novih hotelskih objekata kategorije 4 i 5 zvjezdica
- tržišno pozicioniranje prema točno određenom segmentu gostiju, uvažavajući njihove potrebe i sklonosti
- optimizacija poslovanja i maksimizacija zadovoljstva gostiju
- korištenje multikanalne marketinške komunikacije s gostima i posrednicima putem *online* platformi i društvenih mreža
- manjak kvalitetne radne snage u ugostiteljstvu, osobito one sezone
- rast alternativnih oblika smještaja (P2P) koji uvelike mijenjaju položaj i način poslovanja hotelskih poduzeća.

Uzimajući u obzir navedene trendove, očekuje se da će potražnja za radnom snagom u turizmu, osobito u hotelskom poslovanju, rasti po ubrzanom stopi pri čemu će se posebno voditi računa o kvaliteti, obrazovanosti i iskustvu djelatnika.

Prema opsegu radnih zadataka i složenosti poslovnih procesa koji spadaju u djelokrug poslovanja recepcije hotela, takva radna mjesta su (uz npr. organizatore velikih poslovnih skupova) bez sumnje jedna od najzahtjevnijih operativnih radnih mjesta u ugostiteljstvu, ali i u turizmu općenito. Kako je recepcija hotela u svojoj suštini odjel koji neprestano prati boravak gostiju u hotelu od njihova dolaska do njihova odlaska, tom svojom pozicijom i funkcijom ona zapravo povezuje sve odjele u hotelu, čime ujedno koordinira i kontrolira njihov rad. Upravo zato smatra se važnim na tim radnim mjestima imati vrhunske djelatnike koji mogu odgovoriti i na najsloženije izazove recepcijskog poslovanja u suvremenim tržišnim uvjetima. Jedan od glavnih preduvjeta za besprijekorno funkcioniranje recepcije hotela jest pripremljenost njezinih djelatnika za različite rutinske, ali i izvanredne poslovne situacije.

Pored redovne učioničke i praktične nastave, važnu ulogu u usavršavanju budućih turističkih djelatnika imaju i **natjecanja učenika srednjih strukovnih škola** u recepcijskom poslovanju jer se time zapravo provodi odabir najboljih učenika po generaciji koji svojim znanjem, vještinama i osobnom pojavom mogu zadovoljiti rigorozne kriterije zapošljavanja pripravnika u najvećim hotelskim poduzećima u Hrvatskoj. Kako bi se uspješno odgovorilo na potrebe poslodavaca za takvim pripravniciima, ali i na zahtjeve današnjih ugostiteljskih djelatnika za obrazovanjem koje će im omogućiti profesionalnu mobilnost na globalnoj razini, praćenje trendova u recepcijskom poslovanju i natjecanjima budućih profesionalaca u tom segmentu, smatra se ključnim kako za pojedinca, tako i za pripadajuće strukovne škole. Promjene u strukturi putovanja na međunarodnoj razini i obilježjima hotelskih gostiju uvjetuju stalno praćenje tržišnih trendova i uspjehe globalnih lidera u hotelskom poslovanju, a koji su recepcijsko poslovanje dotjerali do savršenstva. Nakon korištenja tih znanja i prikupljenog iskustava s međunarodnih natjecanja u recepcijskom poslovanju smatralo se nužnim preispitati dosadašnju praksu održavanja tih natjecanja u Hrvatskoj i modificirati kriterije vrednovanja uspjeha natjecatelja kako bi se povećala svrhovitost, učinkovitost i prepoznatljivost tih natjecanja u poslovnim i akademskim krugovima, ali i među mladima koji odlučuju o odabiru svog budućeg poziva.

1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i Specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na Specifikacije standarda WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju biti dobro upoznati s ovim dokumentom.

1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Osim Tehničkog opisa potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- dokument Novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i upute za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- Specifična pravila discipline
- Mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Opći uvjeti natjecanja:

- plasman na regionalno natjecanje - svaka škola može prijaviti samo jednog redovitog učenika na regionalno natjecanje
- natjecati se mogu samo redovni učenici iz programa Hotelijersko-turistički tehničar i Turističko-hotelijerski komercijalist
- maksimalan broj natjecatelja na državnom natjecanju je osam
- učenici se natječu individualno
- radni jezik za natjecanje standardni je hrvatski jezik i jedan od stranih jezika: **engleski jezik**
- provjeru znanja stranog jezika vrše **profesori engleskog jezika** koji su članovi **Prosudbenog povjerenstva**
- nastavnik koji je član radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline – Poslovanje recepcije hotela ili je član Prosudbenog povjerenstva na natjecanju **ne može biti mentor učeniku koji se natječe.**

2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

2.1. OPĆE NAPOMENE O SPECIFIKACIJI STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njome povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda stoga su vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo ona znanja i vještine koje su uklopljene u Specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obujmu koji dozvoljavaju ograničenja natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar Specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 %, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
1	Organizacija recepcijskog poslovanja i samostalno izvršavanje poslova	15
	<ul style="list-style-type: none">Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti:<ul style="list-style-type: none">usluge i sadržaje hotela i njihove cijenepravne zahtjeve hotela u vezi s prijavom, zdravljem i sigurnošću gosta, diskriminacijom, imovinom, ponašanjem gosta, posluživanjem alkohola, prodajom roba i usluga, zaštitom podataka o gostimadostupnost hotelskog smještaja i dodatnih sadržaja gostima s invaliditetomstrukturu, ulogu i zahtjeve recepcijskog poslovanjaizvješća u recepcijskom poslovanju, smjenski rad i vrste osoblja zaposlenog u odjelu recepcijeupravljanje detaljima ciklusa recepcijskog poslovanja – prije dolaska gosta, dolazak, boravak i odlazak gostavrste i obilježja gostiju s obzirom na raspoložive hotelske uslugeprimjenjivanje pravila u slučaju kriznih situacija u hoteluPojedinac treba biti u stanju:<ul style="list-style-type: none">rješavati neočekivane situacijeodržavati zdravlje i sigurnost gostiju, kolega i posjetiteljapoistovjetiti se s organizacijom i njezinim ciljevimaprenijeti sve potrebne informacije sljedećoj smjeni djelatnika na recepciji	

	<ul style="list-style-type: none"> • upravljati prioritetima u izvršenju poslova • osigurati da prostor recepcije bude lijepo uređen u smislu njegova izgleda, označavanja i čistoće • primjenjivati pravila i smjernice vezane uz sigurnost gostiju • brinuti o privatnosti gostiju • primjenjivati sva pravila prodaje usluga hotela. 	
2	Komunikacijske vještine, briga o gostima i međuljudski odnosi	30
	<p>Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • važnost učinkovite komunikacije s gostima • postupke i standarde u komunikaciji s gostima • moguće prepreke učinkovitoj komunikaciji i načine njihova prevladavanja • povezanost recepcije hotela s ostalim odjelima te ulogu recepcije kao središta komunikacije svih odjela u hotelu • standarde hotela u vezi uniformi i osobnog izgleda osoblja • važnost povjerljivosti podataka klijenta • važnost takta, diskrecije i ljubaznosti u komunikaciji s gostima • važnost uređenosti i izgleda hotelske recepcije pri stvaranju prvog dojma o hotelu. 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dočekati goste, posvetiti im se i komunicirati sa svima ovisno o vrsti i/ili situaciji, uključujući osobe s invaliditetom i komunikacijskim poteškoćama • pružiti točne i sveobuhvatne informacije o hotelskim uslugama i sadržajima • pružiti gostu turističke informacije • uspostaviti dobre poslovne odnose i komunikaciju s gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća • primati/pružati točne i pravodobne informacije od/prema gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća • upućivati i primati telefonske pozive i elektroničku poštu • posvetiti se gostima na najbolji mogući način kako bi se osiguralo njihovo zadovoljstvo • savjetovati goste u procesu odabira usluga i sadržaja u hotelu • održavati besprijekornu osobnu pojavu pridržavajući se standarda hotelskog poduzeća u svezi s uniformom i osobnim izgledom • reagirati na neverbalnu komunikaciju kao što su govor tijela i geste gosta • primjenjivati tehnike aktivnog slušanja • uključiti se u razgovor na primjeren i profesionalan način • pokazati samopouzdanje u razgovoru • komunicirati učinkovito i pravodobno s drugim odjelima hotela • pokazivati takt i diplomaciju u komunikaciji • pokazivati potpunu diskreciju i poštivati privatnost klijenata • odgovoriti na posebne zahtjeve. 	
3	Postupci pri izradi hotelske rezervacije	9
	<p>Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • postupke rezervacija soba, grafikon popunjenosti smještajnih kapaciteta, konvencionalni grafikon, softverska rješenja • centralni rezervacijski sustav unutar hotelskog lanca • softverski sustav za unos hotelskih rezervacija • vrste i kategorije cijena • status privremenih, potvrđenih i zajamčenih rezervacija • politiku hotelskog poduzeća o depozitima i postupak zaprimanja depozita u trenutku rezervacije • vrijeme puštanja soba u prodaju 	

	<ul style="list-style-type: none"> • politiku hotelskog poduzeća u svezi prebukiranosti (<i>overbooking</i>) kapaciteta • sve dokumente vezane za rezervacije • osnovnu politiku hotelskog poduzeća u vezi s upravljanjem cijenama i prihodima • politiku vezanu za suradnju s posrednicima (agencijama ili brokerima). 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preuzeti individualnu/grupnu rezervaciju osobno, putem telefona, elektroničke pošte, faksa, pisma ili interneta • preuzeti rezervaciju od ovlaštenih agenata i evidentirati je na odgovarajući način • prihvatiti <i>walk in</i> gosta na temelju raspoloživosti soba, prihvaćanja cijene i načina plaćanja u skladu s politikom hotelskog poduzeća • tražiti i primiti depozit u skladu s politikom hotelskog poduzeća • zabilježiti zahtjeve za dodatnim uslugama ili prodajom kako bi se osigurala isporuka i odgovarajuća naplata • koristiti softverske pakete za izradu i bilježenje detalja rezervacije. 	
4	Prijam gosta	3
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakonske odredbe vezane uz prijavu i evidencije domaćih i inozemnih hotelskih gostiju • elektronički i ručni sustav za prijavu gostiju • postupke i protokole dodjele soba i izdavanja ključeva • različite tipove tradicionalnih i elektroničkih ključeva sobe • zahtjeve vezane uz registraciju gostiju • funkciju i ažuriranje povijesnih podataka o gostu • uobičajene zahtjeve gosta kao što su telefonsko buđenje, novine, <i>room service</i>, ... • automatizirane postupke prijave gosta • postupke vezane uz imovinu gosta: prtljagu, osobne stvari, parkiranje automobila i dr. 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prijaviti goste u skladu s politikom i postupcima hotelskog poduzeća • voditi i čuvati svu potrebnu dokumentaciju i podatke o gostima • dodijeliti sobu i izdati gostima ključeve • dati upute kako doći do dodijeljene sobe i informacije o hotelskim uslugama i sadržajima • zatražiti i dati upute za dodatne usluge i prodaju • osigurati plaćanje radi pripreme brze odjave gosta • predložiti gostima prijenos prtljage u sobe. 	
5	Postupci i procedure u stražnjem uredu (<i>Back Office procedure</i>)	8
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • razne vrste sustava za knjiženje i obračun troškova gosta tijekom boravka u hotelu, uključujući ručne (vođenje knjige troškova) i računalno podržavane sustave • vrste računa i oblike plaćanja i obračunavanje intervalutarne transakcije i transakcije s odgovarajućom provizijom • knjiženje troškova na račun sobe gosta: usluge u restoranu, posluga u sobu, usluge u baru, troškovi izvan hotela koje je gost koristio (npr. taksi) • sustave kontrole naplate računa gostiju • rizična potraživanja i politika hotelskog poduzeća u vezi njihove naplate • podatke o gostima, uključujući povijest gostiju, liste adresa elektroničke pošte (<i>mailing</i> liste), baze podataka i račune • statističke podatke o sobama: slobodne i zauzete soba, prosječne cijene 	

	<p>sobe, prihodi po sobi...</p> <ul style="list-style-type: none"> • kako pristupiti podacima o prihodima i načinima njihovog poboljšavanja, zatim o promocijama, popustima, prognozama, trendovima i strategijama • opće uredske i administrativne postupke i procese uključujući unos i obradu podataka, korištenje baze podataka, fotokopiranje i vođenje evidencija • važnost osiguranja, rukovanja i evidentiranja gotovog novca i gotovinskih ekvivalenata. 	
	<p>Pojedinac treba biti u mogućnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • učinkovito koristiti računala i odgovarajući uredski softver • pohraniti dokumente i podatke u fizičkom i elektroničkom obliku • obračunavati novčana potraživanja i osiguranja plaćanja • provoditi opće uredske i administrativne postupke kao što su unos i obrada podataka, korištenje baza podataka, fotokopiranje i vođenje evidencija • odgovoriti na zahtjeve gosta povećavajući zauzetost kapaciteta, učinkovito koristiti <i>up-selling</i> i/ili <i>cross-selling</i> tehniku • naplaćivati troškove za usluge koje je gost koristio provoditi kontrolu naplate računa gostiju u skladu s politikom hotelskog poduzeća. 	
6	Unapređenje prodaje	14
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obuhvat i ciljeve promotivnih aktivnosti hotelskih poduzeća • ulogu hotelskog recepcionara u promicanju i maksimiziranju prodaje i profita • ulogu hotelskog recepcionara u promicanju važnosti ponovljenih rezervacija • utjecaj vizualnih zaslona i promotivnih materijala izloženih u prostoru recepcije hotela. 	
	<p>Pojedinac treba biti u mogućnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promicati i prodavati hotelske usluge i sadržaje gostima od njihova dolaska pa sve do završetka boravka u hotelu • maksimizirati prodaju, popunjenost soba i prihode po sobi u skladu s politikom hotelskog poduzeća i upravljanjem ukupnim prihodima • rezervirati dodatne usluge kao što su taksi, cvijeće, kazališne ulaznice i sl., u ime i prema željama gosta • uređivati učinkovite promotivne akcije na zaslonima izloženih u prostoru recepcije hotela. 	
7	Upravljanje pritužbama od strane gostiju	8
	<p>Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • propisane postupke za rješavanje pritužbi upućenih od strane gosta • osobnu fleksibilnost djelatnika na recepciji i poštivanje pravila prilikom rješavanja pritužbi • osnovne tehnike za istraživanje i analizu • okvire osobnih ovlaštenja • načela upravljanja konfliktima. 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokazati sposobnost predviđanja nastanka potencijalnih problema i pritužbi • sukladno situaciji primijeniti odgovarajuće postupke za rješavanje pritužbi • saslušati pritužbu i po potrebi uzeti bilješke • postavljati pitanja na objektivan i osjetljiv način • razmotriti probleme i pokazati empatiju, uz zadržavanje objektivnosti • slijediti propisane postupke, a u cilju prepoznavanja želja/zahtjeva gosta i pronalaska rješenja • prepustiti određeni slučaj nadređenom kada slučaj nadilazi osobna ovlaštenja. 	

8	Postupci odjave gosta na recepciji hotela	3
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vrijeme odjave gosta • postupke naplate usluga pri odlasku gosta • različite metode plaćanja • postupak obračuna predujma u trenutku pripreme računa gostu i primanja uplate • postupak obračuna povrata novca • postupak obračuna poreza na dodanu vrijednost za pojedine hotelske usluge • dokumentaciju vezanu za odjavu gosta i njegov odlazak iz hotela • postupke odjave gosta • postupke i politiku kasne odjave gosta • upravljati odjavom velikih grupa gostiju. 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provjeriti točnost računa • odjaviti gosta iz hotela prema politici hotelske kuće i propisanom postupku • provesti brzu odjavu gosta • odvojiti/razdvojiti račun • obračunati predujam za hotelske usluge ili bilo kakav povrat sredstava gostu • obračunati porez na dodanu vrijednost na pružene usluge na odgovarajući način • provesti naplatu • dobiti informaciju o zadovoljstvu gosta dobivenim uslugama. 	
9	Promocija lokalnih atrakcija i kulture	10
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kulturne, povijesne i turističke informacije za lokalno područje • mogućnosti korištenja javnog prijevoza • lokalnu gastronomsku ponudu i običaje • aspekte lokalne komunikacije i tradiciju • važnost dobivanja informacija putem interneta. 	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promicati destinaciju kroz priče, iskustva i vođenje • isplanirati izlete, rezervirati ulaznice u ime gosta • promovirati destinaciju u skladu s potrebama gostiju • pružiti pomoć pri prijevozu • potražiti informacije i ažurirati ih po potrebi • pružiti gostu brz i točan odgovor • prikupljati povratne informacije na temelju iskustva gostiju 	
	UKUPNO	100 %

3. PRAVILA VREDNOVANJA

3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina, kao i cjelina 4, sadrži informacije i smjernice vezane uz vrednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila i upute za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama, a to su shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

Engleski jezik je jedini strani jezik koji je moguće odabrati za natjecanje u modulima koji se provode na stranom jeziku.

U disciplini Poslovanje recepcije hotela natjecatelji će biti diskvalificirani u situacijama:

- ako nemaju identifikacijsku ispravu na svakom modulu
- ako koriste vidljiva obilježja škole
- ako koriste mobitele, pametne telefone, pametne satove, tablete ili bilo koji drugi *gadget* tijekom natjecanja i za vrijeme čekanja na svoje sudjelovanje na natjecanju
- ako se za vrijeme natjecanja konzultira s mentorom ili drugom osobom koja nije član Prosudbenog povjerenstva
- ako se učenik neprimjereno ponaša prije, tijekom i nakon natjecanja (korištenje alkohola, opijata, nekulturno izražavanje, prepirke, svađe, tučnjave, namjerno uništavanje inventara i opreme i sl.)
- ukoliko se utvrdi da je nastavnik, koji je član radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje recepcije hotela i/ili član Prosudbenog povjerenstva, mentor učeniku koji se natječe.

4. PRAVILA BODOVANJA

4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrednovanja i vrednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima jer povezuju vrednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u Specifikaciji standarda.

Na temelju relativnog udjela naznačenog u Specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja jesu kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz Modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrednovanja. Bez obzira na to podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u Specifikaciji standarda.

Kriterije vrednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja koji generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koju treba vrednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrednovanje sadrži elemente koji se vrednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom. Neki kriteriji vrednuju se putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrednovatelj (član Prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u Specifikaciji standarda.

Obrazac za bodovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na ulomak u Specifikaciji standarda.

TABLICA KRITERIJA

Tablica je okvir za izradu OCJENJIVAČKOG LISTIĆA.

	CRITERIA								TOTAL MARKS PER SECTION	WSS MARKS PER SECTION	VARIANCE		
	A	B	C	D	E	F	G	H					
STANDARDS SPECIFICATION SECTION	1	5.00								5.00	5.00	0.00	
	2		2.00					7.50			10.00	10.00	0.50
	3								11.00		11.00	10.00	1.00
	4			5.00							5.00	5.00	0.00
	5				10.00	10.00	10.00				30.00	30.00	0.00
	6		8.00	5.00				2.50	9.00		24.50	25.00	0.50
	7			10.00				5.00			15.00	15.00	0.00
TOTAL MARKS		5.00	10.00	10.00	10.00	10.00	15.00	20.00		100.00	100.00	2.00	

4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Osim mjerenja, od vrednovatelja (članovi Prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda / standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard / standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard / standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda / standarda struke.

4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalan broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko Prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

4.5. VREDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrednovanja, prosudbu i mjerenje, Prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3 do 5 vrednovatelja.

Dobra praksa vrednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA ZNANJA I VJEŠTINA

Ovaj ulomak definira kriterije vrednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjeranjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrednovanja mora biti 100.

PRIMJER TABLICE KRITERIJA – okvirno

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A	ophođenje i osobna prezentacija	0	10	7
B	komunikacija	12	18	30
C	vještina rada na recepciji	0	42	42
D	poslovi rezervacija – postupci	0	5	10
E	blagajna i ostali operativni poslovi	0	6	6
F	vještina rada s opremom	0	5	5
UKUPNO		12	88	100

4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik Prosudbenog povjerenstva svim članovima Prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrednovanja. Svi bi članovi Prosudbenog povjerenstva trebali vrednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi Prosudbenog povjerenstva vrednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

Okvirni opis kriterija vrednovanja, aspekti koji opisuju kriterije

Kriterij A – ophođenje i osobna prezentacija

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- osobnu prezentaciju – izgled, radna odjeća, pločica s imenom
- stav – mjesto na recepciji, sigurnost u nastupu
- držanje – pravilno bez oslanjanja na zid ili pult, računalo i sl., gleda u gosta dok s njim razgovara
- organiziranost – brzo nalazi poslovnu dokumentaciju, učinkovito koristi hotelski informacijski sustav, obrasce, promidžbene materijale i dr.
- pozornost oko detalja – pamti ime gosta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara, pamti interese stalnih/starih gostiju, pamti o čemu je razgovarao s gostom ranije, vodi brigu o urednosti radnoga prostora
- učinkovitost – bez odgađanja rješava situacije bez obzira na njihovu složenost
- razumijevanje kulturnih različitosti – ophođenje s različitim kategorijama gostiju ovisno o zemlji iz koje dolaze, jeziku, religiji i ostalim različitostima, komunikacija s osobama s posebnim potrebama i sl.

Kriterij B – komunikacija

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- vještine pisane komunikacije – oblikovanje pisma, korištenje stručnih izraza, isticanje bitnoga u dopisivanju, odgovaranje na sve zahtjeve
- vještine govorne komunikacije – prilagođena jačina glasa, ton govora, razgovjetnost, samopouzdanje, znanje o predmetu razgovora, davanje kompletnih informacija gostu
- društvene vještine u komunikaciji s gostima – aktivno slušanje, verbalna i neverbalna komunikacija
- promidžbu usluga – aktivno nudi hotelske usluge prilikom prijave gosta i u kasnijim razgovorima.

Kriterij C – vještina rada na recepciji

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- telefoniranje – javljanje unutar 3 zvana, predstavljanje, odgovaranje na zahtjeve gosta, nuđenje hotelskih usluga
- prijavu – recepcionar je na svom mjestu (odora, čist, uredan) kako bi dočekaog gosta, radno mjesto je uredno, stoji, smiješi se i pozdravlja gosta, ako je zauzet drugim gostom daje mu do znanja da će mu se uskoro posvetiti, provjerava detalje rezervacije, gleda gosta s kojim razgovara, uzima i provjerava osobne dokumente, upisuje u evidenciju i vraća, nudi mu dodatne usluge, daje upute o dolasku do sobe i ostalim prostorima u hotelu, daje upute o posluživanju obroka, pita gosta želi li još nešto, zaželi ugodan boravak
- brigu o gostu za vrijeme boravka – brzo reagira na upit, ako ne zna odgovor kaže da će provjeriti i javiti u najkraćem roku, pita gosta je li zadovoljan hotelskim uslugama...
- turističke informacije – daje točne informacije o lokalitetima za koje gost pita, pruža informacija o događanjima u mjestu, usmene informacije dopunjava promidžbenim materijalima
- pozornost oko detalja – provjerava i potvrđuje detalje razgovora s gostom
- izvanredne i neočekivane situacije u hotelu – uoči da se nešto događa i provjerava s gostom je li sve u redu, nudi rješenje u skladu sa svojim mogućnostima ili upućuje na nadležnu osobu
- dopis – pritužbe
- odjavu iz hotela – izračun iznosa za plaćanje, izdavanje hotelskog računa, naplata hotelskog računa, nudi pomoć pri izlasku iz sobe za gosta i pomoć s prtljagom, pomoć u organizaciji prijevoza, pozdrav, zaželi sretan put, ugodan dan.

Kriterij D – poslovi rezervacija – postupci

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- telefonske rezervacije – odgovaranje na poziv najkasnije do trećeg zvana, razgovjetno predstavljanje (dobar dan, ime hotela, ime, ...), korištenje imena gosta u komunikaciji, pitanje o eventualnom prethodnom boravku, razlogu dolaska, utvrđivanje detalja rezervacije, ponavljanje bitnih podataka, informiranje o autorizaciji kreditne kartice, potvrđivanje rezervacije, ton glasa, zahvaljivanje
- upute o dolasku/odlasku – pita kako gost dolazi i na temelju toga daje upute o dolasku do hotela, prema potrebi nudi transfer
- nudi sobu prema željama gosta, provjerava detalje koje gost treba u sobi, dogovora usluge.

Kriterij E – blagajna i ostali operativni poslovi

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- naplatu hotelskih računa
- razumijevanje važnosti uloge recepcionara – aktivna promidžba i prodaja hotelskih usluga, ponašanje koje stvara izvrstan prvi dojam o hotelu
- razumijevanje najvažnijih tržišta hotela i tržišnih segmenata – odgovarajuća komunikacija s različitim vrstama gostiju (pojedinci – skupine, osobe s posebnim potrebama, novi – stalni gosti)
- razumijevanje značaja sigurnosti u poslu – ne govoriti preglasno, osobne podatke ne iznositi usmeno, broj sobe ne izgovoriti naglas, pratnja do sobe, obraćanje pozornosti na kompletan prostor recepcije, a ne samo i isključivo na jednog gosta – pratiti kretanje gostiju.

Kriterij F – vještina rada s opremom

Članovi Prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

- telefoniranje – pravilno javljanje, pravilno predstavljanje prilikom zvanja, razgovjetno izgovaranje
- računalo i rezervacijski sustav – pravilan unos podataka prilikom rezervacije – datum dolaska/odlaska, broj osoba, vrsta i broj soba, dodatne usluge, popust, broj kreditne kartice (privola za korištenje KK-a), izdavanje računa na temelju korištenih usluga (hotelski račun i dodatne usluge – isti ili različiti račun) pristojbe – točan izračun
- kopirni stroj
- kalkulator
- EFT POS uređaj.

5. MODEL ZADATKA

5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove su bilješke dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrednovanje vještine prema svakoj cjelini Specifikacije standarda.

Svrha Modela zadatka jest omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih s pravilima bodovanja. Odnos između Modela zadatka, Pravila bodovanja i Specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan Specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis omogućit će prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrednovanja koji se odnosi na specifikaciju standarda te je podložan potrebnim promjenama.

5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Moduli modela zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedinu disciplinu.

Predviđeno vrijeme trajanja natjecanja na regionalnoj razini je maks. 3 h po natjecatelju tijekom jednog dana.

Predviđeno vrijeme trajanja natjecanja na nacionalnoj razini je maks. 12 h po natjecatelju tijekom tri dana.

Modul 1: Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije (telefonski poziv) – <i>Front Office</i>	20 min
Modul 2: Prijam gosta – na engleskom jeziku – <i>Front Office</i>	20 min
Modul 3: Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu – pomoć gostu tijekom boravka – <i>Front Office</i>	20 min
Modul 4: Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta – <i>Front Office</i>	20 min
Modul 5: Neočekivana situacija – <i>Front Office</i>	20 min
Modul 6: Korespondencija – <i>Back Office</i>	
a. Odgovor na upit individualnog gosta – ponuda hotela na engleskom jeziku	90 min
b. Potvrda rezervacije za grupe gostiju – potvrda na engleskom jeziku	90 min
Modul 7: Korespondencija - Odgovor na žalbu gosta (prigovor) – <i>Back Office</i>	90 min
Modul 8: Kalkulacija - izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima – <i>Back Office</i>	90 min

5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA

5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu trebaju biti zastupljeni i gospodarstvenici.

Radna skupina razvija model zadatka te dva dodatna modula, od kojih svaki čini 30 % modela zadatka.

5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA

Model zadatka razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka analizira se te članovi Prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unapređenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke Prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili dorađenu verziju modela zadatka.

Model zadatka je okviran/generički i objavljuje se u listopadu svake godine.

5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE

Zadatke za međuzupanijsko natjecanje izrađuje Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje. Dva tjedna prije državnoga natjecanja Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje mijenja 30 % sadržaja modela zadatka odabirom jednog od dva skrivena modula kako bi se dobio zadatak za natjecanje. Sastavni su dio zadatka i kriteriji za bodovanje.

5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA

Model zadatka i Pravila bodovanja puštaju se u opticaj putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stranice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja
- tehničke opise
- pravila bodovanja
- model zadatka
- infrastrukturne popise
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

U provedbi natjecanja organizator natjecanja/domaćin mora osigurati uvjete sukladno Pravilniku o sigurnosti i zaštiti zdravlja pri radu s računalom.

8. MATERIJALI I OPREMA

8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici ASOO-a.

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brendove i modele predmeta s popisa. Stvari koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju Prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o bilo kakvom povećanju prostora i/ili opreme.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti – navedeni su nešto niže.

POTREBNA OPREMA

Prostor	Oprema	Ostalo
✓ prostorija za Back Office module : kongresni centar/dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 8 natjecatelja i Prosudbeno povjerenstvo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 računala ➤ 1 pislač ➤ 10 stolova i 14 stolica ➤ zidni sat ➤ 1 USB ➤ 8 kalkulatora za natjecatelje 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ A4 papir ○ čepići za uši ○ voda ○ pločice samo s imenom natjecatelja ○ 9 plavih/crnih kemijskih olovaka ○ primjeri ocjenjivačkih listića po modulima
✓ prostor za Front Office module	<ul style="list-style-type: none"> ➤ recepcijski pult/desk za natjecatelja ➤ na pultu 1 računalo s mišem s instaliranim hotelskim informacijskim sustavom (HIS-om) i spojenim velikim dodatnim monitorom (npr. TV) za Prosudbeno povjerenstvo ➤ na pultu 1 pislač, spojen na računalo ➤ EFT POS uređaj (ne smije biti priključen na liniju) ➤ telefon (ne mora biti priključen na liniju) ➤ 4 kalkulatora ➤ dekoracija za recepcijski prostor (stalak za kišobrane, novine, promidžbeni materijali, cvijeće i dr.) ➤ stolovi i stolice za 4 člana Prosudbenog povjerenstva ➤ 2 stolice za glumce ➤ zidni sat ➤ razglas ➤ niski stol s 2 stolice ili fotelje ➤ dva bežična mikrofona (Microphone headset wireless za natjecatelja i glumca) ➤ 3 para slušalice za povjerenstvo ➤ projektor i platno 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ educirane osobe u ulozi gosta odgovarajući hotelski obrasci (uključujući i karticu/ključ s košuljicom) ○ promotivni materijali (hotela, grada, okolice, izleta, restorana i dr.), ○ cjenik hotela i popratna dokumentacija (vaučer, <i>rooming</i> lista i dr. obrasci) ○ A4 papir ○ 4 plave/crne kemijske olovke ○ spajalice ○ primjerci ocjenjivačkih listića po modulima ○ voda ○ 10 malih kuverti
✓ odvojena prostorija za natjecatelje koji čekaju na nastup (koja nije uz recepciju ili se može izolirati)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ zrcalo ➤ 10 stolica 	<ul style="list-style-type: none"> ○ voda
✓ prostorija za rad Povjerenstva i unos podataka u CIS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 stola ➤ 4 stolice ➤ 1 računalo (upis u CIS) ➤ 1 pislač ➤ 3 klamerice ➤ kanta za smeće ➤ ormarić s ključem ➤ kutija prve pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> ○ voda, kava, čaj ○ papir za ispis ○ 6 kemijskih olovaka (3 plave/crne i 3 crvene) ○ marker (žuti ili narančasti) ○ 4 grafitne olovke ○ 1 gumica za brisanje ○ 15 kuverti A4 format ○ 3 bloka za pisanje

Škola domaćin (hotel domaćin ili Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih) dužna je osigurati demo verziju HIS-a, koja će se koristiti na međuzupanijskom i državnom natjecanju najmanje 30 dana prije natjecanja kako bi se natjecatelji pripremili za natjecanje. Prosudbeno povjerenstvo je dužno odrediti hotel za natjecanje najmanje 30 dana prije početka natjecanja. Hotel koji je određen natjecateljski je Model zadatka, a moduli su dijelovi generičkih/općenitih zadataka koje će gost/glumac ili Prosudbeno povjerenstvo aktualizirati na samom natjecanju.

8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslovanje recepcije hotela.

Muškarci: tamno odijelo, bijela košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele (ne lakirane), identifikacijska pločica samo s imenom natjecatelja, kratki i čisti nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Žene: tamno odijelo s hlačama ili suknjom (duljina suknje ne smije biti poviše koljena), bijela košulja dugih rukava, šal/marama, čarape do 40 dena, tamne cipele (ne lakirane), potpetice do 5 cm, identifikacijska pločica samo s imenom natjecateljice, čisti i uređeni nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, diskretna šminka, male naušnice, bez prstena (osim vjenčanog), bez ogrlice/lančića/narukvice, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Sve ostalo potrebno za rad, osim odore, osigurava organizator.

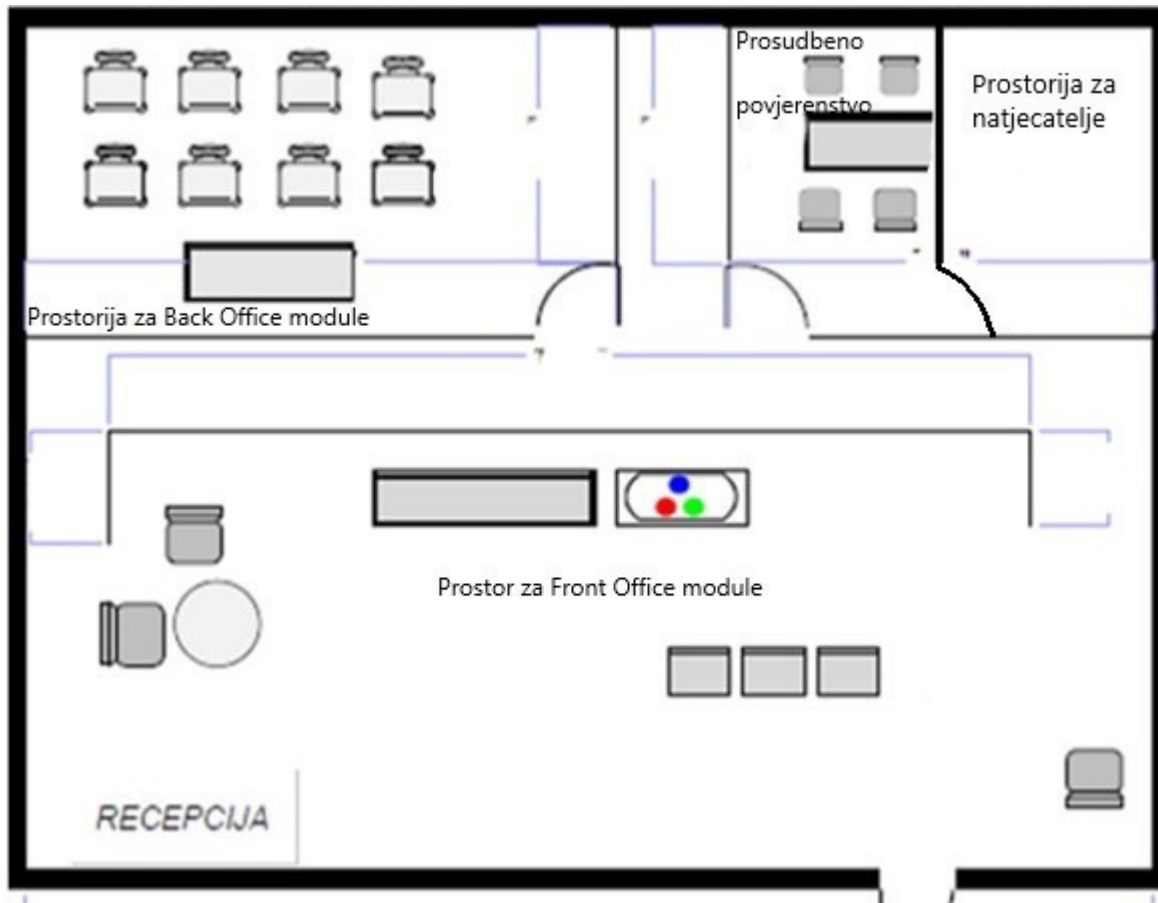
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje kao npr. mobitel, tablet, laptop, slušalice, USB, pametne satove i sl.

8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

SLIKA PREPORUČENE PODIJELE RADNOG PROSTORA



UPUTE OSOBAMA KOJE SU U ULOZI GOSTA

Organizator i članovi Prosudbenog povjerenstva dužni su prije početka natjecanja održati brifing s glumcima i dati jasne upute kako slijedi:

1. Pisanu informaciju za glumce koja mora sadržavati sljedeće elemente:
 - * sve detalje vezane uz zahtjev za rezervaciju ili uz prijam rezervacije
 - * naziv hotela, kategorija, tip, lokacija
 - * datum dolaska/odlaska
 - * ime i prezime, adresa/kontakti gosta
 - * vrstu i tip sobe (koliko i kakvih postelja, pogled, balkon) i broj osoba
 - * usluge/aranžman kakav gost traži (polupansion, puni pansion, noćenje s doručkom)
 - * dodatne usluge koju namjeravaju rezervirati ili za koju traže informacije (u hotelu: masaža, poslužu u sobu, sauna i sl.; izvan hotela: izlet, razgled, najam bicikla i sl.)
 - * specifične želje (posebna prehrana, kućni ljubimci)
 - * način plaćanja za koji će se odlučiti (obročno, jednokratno, karticom, gotovinom i sl.).

2. Uputiti glumce da:

- * u komunikaciji budu jasni, razgovijetni
- * u razgovoru ne smiju preuzeti vodeću ulogu, tj. trebaju pustiti natjecatelja da vodi razgovor
- * se drže predmeta rezervacije (radi ograničenog vremena)
- * vode razgovor na način da omoguće natjecateljima da od njih zatraže informacije potrebne za konačnu rezervaciju (o destinaciji, objektu, vrsti usluge, klijentima, načinu plaćanja, dodatnim uslugama, specifičnim željama i dr.) – izbjegavati davanje informacija unaprijed; očekuje se da natjecatelj vodi komunikaciju i postavlja prava pitanja, kako bi stekao uvid što gost želi, odnosno da gostu ponudi što je moguće više različitih usluga
- * prema svim natjecateljima pristupe na isti način (da bi se poštivali isti uvjeti za sve natjecatelje).

9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

U svrhu postizanja ciljeva i snažnijih odjeka natjecanja učenika u disciplini Poslovanje recepcije hotela, kao što su popularizacija ugostiteljstva kao struke, podizanje ugleda hotelijersko-turističkih škola, animiranja šire publike, privlačenje potencijalnih sponzora i donatora iz privatnog i javnog sektora te osiguravanja potpune transparentnosti provedbe samog natjecanja, ključno je u pripadajućim sredinama najaviti termin i mjesto održavanja te sadržaj i ciljeve natjecanja. U tu svrhu potrebno je:

1. provesti odgovarajuće promidžbene aktivnosti i
2. osigurati vidljivost natjecanja.

Promocija natjecanja učenika u disciplini Poslovanje recepcije hotela uključuje različite aktivnosti koje se mogu provesti prije i nakon natjecanja, kao što su:

- a. izrada internetske stranice natjecanja sa svim detaljima – **prije natjecanja**
- b. slanje pisane obavijesti i poziva na gledanje natjecanja prema osnovnim (učenici 7. i 8. razreda) i srednjim školama ugostiteljske i turističke struke (učenici svih razreda) – **prije natjecanja**
- c. kratke najave u lokalnim i regionalnim medijima (osobito onima koji su svojim sadržajem usmjereni na osnovnoškolce i srednjoškolce, kao što su internetski portali, društvene mreže, radio emisije, časopisi za mlade i dr.), a u cilju informiranja šire javnosti o održavanju natjecanja i pozivanja gledatelja – **prije natjecanja**
- d. izrada jednostavnijih letaka i informativnih plakata te njihovo postavljanje na mjestima predviđenima za javno oglašavanje (osobito u školama) kao poziv na gledanje natjecanja – **prije natjecanja**
- e. organizacija manjih manifestacija na javnim prostorima, poput sajmova vještina (uz sudjelovanje bivših pobjednika natjecanja, poznatih kuhara, urednika/voditelja, sportaša i dr.), a u cilju popularizacije ugostiteljske struke i najave održavanja natjecanja – **prije natjecanja**
- f. slanje pisane obavijesti o održavanju natjecanja prema poslodavcima u struci (osobito ugostiteljskim poduzećima i obrtima) što ujedno može poslužiti i kao poziv njima za organizacijsku ili financijsku potporu natjecanju – **prije natjecanja**
- g. objaviti intervjue s pobjednicima natjecanja i kratke reportaže o natjecanjima u lokalnim i regionalnim medijima usmjerenim na osnovnoškolce i srednjoškolce (internetski portali, društvene mreže, radio emisije, časopisi za mlade) – **nakon natjecanja**
- h. informirati relevantna visoka učilišta (fakulteti i visoke škole) o rezultatima državnog natjecanja u disciplini, koji mogu poslužiti kao podloga za stjecanje dodatnih bodova prilikom upisa maturanata na studijske programe u području ugostiteljstva (odnosno turizma) – **nakon natjecanja**.

Ovisno o razini natjecanja (školsko, međuzupanijsko ili državno), promocijske aktivnosti podrazumijevat će različit prostorno-geografski obuhvat, što može rezultirati različitim brojem uključenih škola, učenika i gledatelja. U tom smislu promidžba natjecanja na lokalnoj (školskoj) razini podrazumijeva informiranje relevantnih dionika (škola, poduzeća i dr.) i javnosti na lokalnoj (gradskoj) razini. Promidžba natjecanja na regionalnoj razini obuhvaća informiranje dionika i javnost na području županija i pripadajućih gradova koji čine određenu regiju, a čije škole sudjeluju u regionalnom natjecanju. Promidžba natjecanja na državnoj razini ciljano uključuje one lokalne, županijske i nacionalne dionike čija prisutnost u organizaciji i/ili realizaciji natjecanja može osnažiti odjeka u javnosti i stvoriti dugotrajniju sliku o važnosti organiziranja ovakvih natjecanja. Državna natjecanja trebala bi biti snažnije promovirana, ne samo na internetskim portalima i društvenim mrežama nego i na televiziji i radiju s nacionalnom pokrivenosti.

Vidljivost natjecanja može se postići odabirom kvalitetnog prostora za provedbu natjecanja, odgovarajućim označavanjem, putokazima i opremanjem prostora u kojem se natjecanje odvija. Preporuka je da se natjecanje učenika u ovoj disciplini odvija na recepciji stvarnog hotelskog ili sličnog smještajnog objekta (hotelskog naselja, apartotela, hotela baštine, lječilišnog hotela, integralnog ili difuznog hotela, hostela, turističkog naselja i dr.) zbog činjenice da je tada organizatorima i natjecateljima na raspolaganju sva potrebna oprema, a gledateljstvu potpun ambijent.

U pogledu pripreme natjecanja i uređenja (opremanja) prostora preporuka je upotrebljavati sljedeće aktivnosti i sredstava vizualne komunikacije:

- * urediti prostor recepcije (*Front Office*) u kojem se održava natjecanje na način da bude potpuno vidljiv svim gledateljima (raspored sjedenja gledatelja, osvjetljenje, veći zaslone, razglas i dr.) – međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * postaviti što veće zaslone (monitore) koji u predvorju i u samom prostoru gdje se odvija natjecanje prikazuju ono što se odvija tijekom samog natjecanja, zatim raspored natjecanja, isticanje slika i imena

natjecatelja, testni zadatak i dr. Isto se može (naizmjenično) koristiti i za oglašavanje sponzora – međuzupanijska i državna razina natjecanja

- * razglas kojim se omogućuje da publika čuje razgovor između natjecatelja i osoba u ulozi gosta – međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * korištenje kamera za snimanje i reprodukciju filmova s natjecanja za vrijeme natjecanja kako bi veći broj gledatelja mogao nesmetano pratiti natjecanje, a nakon natjecanja u svrhu izrade promotivnih filmova za najavu natjecanja sljedeće godine – međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * izrada i postavljanje plakata s testnim zadatkom – školska, međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * izrada i postavljanje plakata s imenima svih natjecatelja i njihovim afilijacijama – školska, međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * postavljanje informativnog „kutka za razvoj karijera učenika“, gdje bi predstavnici poslodavaca davali informacije o radnim mjestima, izložili promotivne materijale poduzeća i kontakte za prijavu – međuzupanijska i državna razina natjecanja.

10. ODRŽIVOST

Održivost natjecanja u disciplini Poslovanje recepcije hotela može se promatrati kroz nekoliko dimenzija.

U smislu osiguranja dugoročne prepoznatljivosti natjecanja u ovoj disciplini, **tradicijska održivost natjecanja** utemeljena je u povezanosti novog koncepta i sadržaja natjecanja prema World/EuroSkills standardima s dosadašnjim GASTRO natjecanjima, kao pretečom natjecanja u ovoj disciplini. Marka GASTRO natjecanja prisutna je u sustavu strukovnog obrazovanja za potrebe ugostiteljstva preko 30 godina te kao takva jamči uspostavu kontinuiteta i kvalitetu natjecanja prema novom konceptu. Upravo zato važno je u svim najavama i izvješćima s ovog natjecanja istaknuti povezanost s GASTRO natjecanjima kako se ne bi stekao dojam da je riječ o dva različita natjecanja koja se izvode usporedno, neovisno jedan o drugome. Na temeljima dugogodišnjeg usavršavanja i uspješne provedbe GASTRO natjecanja standardi novog natjecanja opisani u ovom Tehničkom opisu moraju se povremeno revidirati i poboljšavati kako bi bili u skladu sa suvremenim trendovima na turističkom tržištu.

U smislu postizanja **ekološke održivosti natjecanja**, preporuka je koristiti reciklirajuće materijale te smanjiti upotrebu papira u pripremi i za vrijeme provedbe natjecanja na najmanju moguću mjeru te natjecanje organizirati tako da i sami natjecatelji moraju koristiti dokumentaciju u elektroničkom obliku umjesto papirne (npr. hotelski račun poslati e-mailom umjesto ispisa, korištenje elektroničke komunikacija bez printanja u stražnjem uredu itd.). Papir koji se koristi za najavu (plakati) i za vrijeme natjecanja (obrasci) trebaju biti zbrinuti na odgovarajući način u spremnike za stari papir.

U smislu postizanja **društvene održivosti natjecanja** važno je u svim informativnim materijalima i izvješćima istaknuti svrhu i ciljeve ovog natjecanja kako bi se zainteresirane natjecatelje (i njihove roditelje), matične škole, škole domaćine, sponzore i širu publiku na vrijeme informiralo o vremenu i mjestu održavanja natjecanja, kao i načinima i terminima prijave na natjecanje. Isto tako, smatra se važnim kontinuirano raditi na senzibiliziranju javnosti o važnosti očuvanja i unaprjeđenja kvalitete ugostiteljske struke kroz redovno i cjeloživotno strukovno obrazovanje, a čemu dodatno doprinosi održavanje natjecanja u svim ugostiteljskim disciplinama. Također, smatra se iznimno važnim očuvati kontinuitet i transparentnost u izvješćivanju rezultata natjecanja kako bi se otklonila bilo kakva sumnja u regularnost natjecanja i stvorila čvrsta slika povjerenja prema organizatorima i konceptu natjecanja.

U smislu postizanja **ekonomske održivosti natjecanja** smatra se važnim precizno i sveobuhvatno projicirati sve troškove vezane uz pripremu i provedbu ovakvog natjecanja te ih raspodijeliti među svim uključenim dionicima. Ključni su dionici Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, škole iz kojih dolaze natjecatelji, škole domaćini, hotelska (ili neka druga ugostiteljska) poduzeća te sponzori koji pronalaze interes za sudjelovanjem ili podupiranjem ovakvih natjecanja. Uputno je i kontinuirano pratiti natječaje koji omogućavaju sufinanciranje od strane Europske unije, a tiču se strukovnog obrazovanja u području turizma.



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



IZVRSNOST I ZNANJE ZASLUŽUJU PRIZNANJE!

Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog
obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre



Europska unija
"Zajedno do fondova EU"



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



E
S
F
UČINKOVITI
LJUDSKI
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.